

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti, maka memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1 Program Internal Perusahaan

1. Awal proses perusahaan menjalin hubungan baik dengan pelanggan yaitu dengan melakukan sebuah rapat untuk membuat produk baru. Setelah kesepakatan dicapai dalam rapat, selanjutnya divisi *production* dapat memulai proses pembuatan produk baru, yang nanti akan didistribusikan kepada para agen, untuk memasarkan produk tersebut. Dari situ sebuah proses relasi dapat terjalin.
2. Perusahaan menjelaskan tujuan dalam menjalani hubungan baik dengan pelanggan yaitu pihak perusahaan ingin berbagai macam bentuk program yang dihasilkan, beberapa sistem yang telah di tetapkan atau dirancang dan produk yang telah dihasilkan berjalan dengan lancar. Perusahaan ingin menjadikan pelanggan tetap setia dengan perusahaan dalam menjalin kerja sama.
3. Perusahaan dalam menentukan pelanggan sasaran yang dijadikan prioritas utama yaitu khalayak atau pelanggan sasaran dari kalangan agen-agen berskala besar yaitu agen penjual berbagai macam jenis merk sembako yang berbeda-beda. Namun, Ibu Rumah Tangga maupun pedagang asongan juga tetap diperhatikan oleh perusahaan.

4. Strategi dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan, perusahaan memiliki beberapa program yang telah dirancang atau disepakati bersama yaitu mengadakan sosialisasi untuk para pelanggan setia, mengadakan seminar salah satunya yang bertujuan untuk menangani permasalahan yang beredar, memberikan bonus untuk pelanggan yang diundang dalam seminar.

5.1.2 Program Eksternal Perusahaan

1. selain program-program internal, perusahaan juga menetapkan program diluar perusahaan atau program eksternal perusahaan yaitu program memberikan promopromo bagi para konsumen yang akan membeli produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

2. program eksternal lainnya yaitu perusahaan mengadakan bagi-bagi mie instan dengan harga termurah pada saat libur lebaran atau pada saat mudik lebaran.

5.2 Saran

Peneliti ingin memberikan beberapa saran dari hasil penelitian ini, diharapkan semoga bermanfaat bagi pembaca penelitian ini.

1. Tujuan program yang telah dibuat harusnya lebih ditingkatkan lagi agar kesadaran merek pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Jawa Timur dapat mempengaruhi para stakeholders. Dan pelanggan akan tetap setia dalam membeli brand produk yang telah dipilih.

2. Pemutusan strategi apa yang akan digunakan harusnya disepakati secara matang supaya berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Hal-hal sepele pun dalam putusan strategi juga harus dipikirkan secara matang agar tidak melangkah pada keputusan yang salah.
3. Perusahaan disarankan untuk menambah program eksternal seperti program tahunan yang dilaksanakan bersama anak yatim piatu dengan membagikan beberapa produk yang dihasilkan perusahaan kepada masyarakat yang lebih membutuhkan.